

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна
Должность: проректор по учебной работе
Дата подписания: 27.04.2022 13:35:34
Уникальный программный ключ:
0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d089

1

1

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Юго-Западный государственный университет»
(ЮЗГУ)
Кафедра коммуникологии и психологии

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
О.Г. Локтионова
«26» 10 2021 г.



ОРГАНИЗАЦИОННАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Методические рекомендации для самостоятельной работы, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направлений подготовки 37.03.02 «Конфликтология» очной и очно-заочной формы обучения

Курск 2021

УДК 159.9

Составитель: Чернышова О.В.

Рецензент:

Кандидат педагогических наук, доцент Тарасова Н.В.

Организационная конфликтология: методические рекомендации для самостоятельной работы, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направлений подготовки 37.03.02 «Конфликтология» очной и очно-заочной формы обучения / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: О.В. Чернышова. – Курск, 2021. - 36 с.

Содержит информацию, необходимую студентам в процессе самостоятельной работы, в том числе для подготовки к практическим занятиям по дисциплине.

Методические рекомендации соответствуют требованиям программы, утвержденной учебно-методическим объединением по специальности (УМК КФ).

Предназначены для студентов направлений подготовки 37.03.02 «Конфликтология» очной и очно-заочной формы обучения

Текст печатается в авторской редакции.

Подписано в печать *26.10.21* Формат 60x84 1/16
Усл.печ.л. *1,4*. Уч. - изд. л. *1,6*. Тираж 100 экз. Заказ *1199* Бесплатно.
Юго-Западный государственный университет.
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

ПРЕДИСЛОВИЕ

Методические рекомендации разработаны с целью оказания помощи студентам направления подготовки 37.03.02 «Конфликтология» очной и очно-заочной формы обучения при самостоятельной подготовке к занятиям по дисциплине «Организационная конфликтология».

Методические рекомендации разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 37.03.02 «Конфликтология», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 840 от 29 июля 2020 г.

Предлагаемые методические рекомендации содержат перечень теоретических вопросов, которые необходимо обсудить при самостоятельной подготовке к каждому занятию.

К темам приводится список литературы, в котором можно найти ответы на поставленные вопросы теории дисциплины.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции и практические работы.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

Практические работы завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Практические работы предполагают свободный обмен мнениями по избранной тематике. Занятие начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет баллы выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практических занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем, студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия.

При освоении данного курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой.

В процессе *подготовки к зачету* студенту следует руководствоваться следующими рекомендациями:

- необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до экзамена не оставалось непонятных вопросов;

- необходимо строго следить за точностью своих выражений и правильностью употребляемых терминов;

- не следует опасаться дополнительных вопросов – чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь студенту или сэкономить время;

- прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять.

Задания для самопроверки

Тема «Организационная конфликтология как междисциплинарная область знаний»

1. В какой период происходит выделение социальной психологии в самостоятельную область знания:...

- А) середина XIX века;
- Б) конец XX века;
- В) начало XX века;
- Г) конец XVIII века.

2. Предпосылкой зарождения социальной психологии как самостоятельной науки является:...

- А) интерес к развитию социально-психологических знаний;
- Б) развитие криминологии;
- В) развитие производства и городов;
- Г) развитие отраслей научного знания.

3. На каком этапе развития социальной психологии основу научных сведений составляли обряды, ритуалы, табу?

- А) донаучный этап;
- Б) описательный этап;
- В) этап становления социально-психологического знания;
- Г) экспериментальный этап.

4. В какой теории XX века нашла воплощение идея А. Смита о присущей человеку заботе о благополучии других?

- А) теория А. Адлера о социальном интересе;
- Б) теория психологии народов;
- В) теория самоактуализации;
- Г) теория когнитивного диссонанса.

5. Кто разрабатывал теорию психологии народов?

- А) Штейнталь, Лацарус, В. Вундт
- Б) З. Фрейд;
- В) А. Адлер, К. Левин;

Г) Скиннер.

6. По мнению В. Вундта явления, которые раскрывают сущность народов...

- А) язык;
- Б) мифы;
- В) обычаи;
- Г) все нижеперечисленные варианты ответов верны.

7. Кто является родоначальником позитивизма?

- А) О. Конт;
- Б) Шленкер;
- В) Герцен;
- Г) З. Фрейд.

8. Кто из отечественных ученых активно использовал метод экспериментами в социальной психологии?

- А) В. Бехтерев;
- Б) Г. Челпанов;
- В) Г. Плеханов;
- Г) С. Рубинштейн.

9. Сторона общения связана с выявлением специфики информационного обмена между людьми как активными субъектами:...

- а) коммуникативная;
- б) перцептивная;
- в) интерактивная.

10. Установите соответствие между понятием и его содержанием:

1. Речь – это	А. сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека
---------------	--

2. Общение - это	В. вербальная коммуникация, психологический процесс формирования и передачи мыслей, посредством языка
3. Язык – это	С. система знаков, служащая средством общения, мыслительной деятельности, способом выражения самосознания личности, передачи информации от поколения к поколению

11. Кейс-задача

Представьте, что Вы работаете начальником отдела. Вас попросили выступить с докладом на собрании коллектива по теме «Психология массового сознания». Кто из отечественных и зарубежных ученых занимался изучением этой проблемы? Подумайте и напишите конспект доклада. Как можно психологически подготовиться к выступлению перед аудиторией? Каким образом можно произвести хорошее впечатление на слушателей?

Тема: «Предмет и объект организационной конфликтологии»

1. Одним из важнейших методов в психологии является метод наблюдения. Как поступает хороший наблюдатель:
 - а) вмешивается в поведение наблюдаемого;
 - б) ищет причины явления;
 - в) фиксирует поведение;
 - г) делает выводы о причинно-следственных связях.
2. Некая компания желает провести телефонный опрос, чтобы узнать, каково представление избирателя о личностных качествах кандидата и каков будет результат голосования на предстоящих выборах. Каковы недостатки этого метода проведения опроса?
 - а) выборка не является репрезентативной;
 - б) выборка слишком велика;
 - в) метод является слишком дорогостоящим;
 - г) метод требует слишком больших временных затрат.
3. Наблюдение – это

- а) Один из основных эмпирических методов психологии, состоящий в преднамеренном, систематическом и целенаправленном восприятии психических явлений с целью изучения их специфических изменений в определенных условиях и поиска смысла этих явлений, который непосредственно не дан
- б) Метод сопоставления изучаемых объектов по различным признакам, показателям
- в) Метод многократного обследования одних и тех же лиц на протяжении длительного времени
- г) Метод исследования причинно-следственных связей между явлениями посредством воздействия на независимую переменную, фиксации изменений зависимой переменной и контроля побочных переменных

4. Группа методов, в основе которых лежит феномен проекции, называется _____ методам

- а) опросными
- б) тестовыми
- в) проективными
- г) эмпирическими

5. Наблюдению доступны только ...

- а) Экстериоризованные проявления вербального и невербального поведения
- б) Интериоризированные проявления вербального и невербального поведения
- в) Вербальные проявления поведения
- г) Невербальные проявления поведения

6. Наблюдению доступны проявления вербального и невербального поведения (выберите несколько ответов):

- а) Пантомимика (осанка, походка, жестикуляция, позы и т.д.);
- б) Мимика (выражение лица, его экспрессивность и т.д.);
- в) Речь (молчаливость, разговорчивость, многословие, лаконизм; стилистические особенности, содержание и культура речи; интонационное богатство и т.д.);
- г) Поведение по отношению к другим людям (положение в коллективе и отношение к этому, способ установления контакта, характер общения, стиль общения, позиция в общении и т.д.);
- д) поведение в основной деятельности (работе).

е) Интериоризированные проявления вербального и невербального поведения

7. В зависимости от позиции наблюдателя наблюдение бывает:

- а) Открытое, скрытое
- б) Пассивное, активное
- в) Сплошное, выборочное
- г) Лонгитюдное, периодическое, одиночное

8. При использовании этого метода не всегда сохраняется установка на равенство общающихся, так как исследователь определяет тему обсуждения, преимущественно задает вопросы, предусматривает лимит времени и т. п., а респондент отвечает на вопросы, высказывает свое мнение в пределах, устанавливаемых исследователем

- а) Интервью
- б) Беседа
- в) Анкетирование
- г) Эксперимент

9. По степени формализации различают следующие типы интервью:

- а) Свободное, стандартизированное, полустандартизированное.
- б) Пассивное, активное
- в) Сплошное, выборочное
- г) Лонгитюдное, периодическое, одиночное

10. Референтная процедура дает представление о ...

- а) статусной структуре, взаимности предпочтений
- б) динамике изучаемых явлений
- в) демонстрации различных, противоположных по смыслу способов поведения в однотипных ситуациях
- г) поведенческих проявлениях отношения к самому себе

11. Метод психологии, позволяющий на основе изучения объективных продуктов деятельности сделать выводы о психологических особенностях ее субъекта или субъектов

- а) Анализ продуктов деятельности
- б) Контент-анализ
- в) Проективные методики
- г) Фокус-группа

12. Закончите предложение:

Анализ продуктов деятельности предоставляет важный материал для клинических психологов, потому что _____

13. Метод психологического изучения текстов, позволяющий по их содержанию определенно судить о психологии авторов этих текстов или тех людей, о которых говорится в тексте

- а) Анализ продуктов деятельности
- б) Контент-анализ
- в) Проективные методики
- г) Фокус-группа

14. Кейс-задача:

Продумайте план наблюдения по теме:

- Исследование мотивации достижения студентов на примере ситуации экзамена.
- Изучение социальной напряженности на примере поведения пассажиров в автобусе.
- Развитие коммуникативных навыков личности как показатель ее социальной успешности.

Тема «Типология организационных конфликтов»

1. Укажите способы рефлексивного слушания...

- а) выяснение, перефразирование, резюмирование;
- б) чувствование, поиски смысла, пересказ;
- в) предположение, выяснение, интерпретация.

2. Определите суть приема «выяснение»...

- а) обращение к говорящему с «выясняющими» вопросами;
- б) демонстрация собеседнику непонимания;
- в) понимание собеседника благодаря его пояснениям.

3. Определите суть приема «перефразирование»...

- а) пересказ мысли собеседника своими словами;
- б) «расшифровывание» мысли собеседника;
- в) определение точности понимания смысла.

4. Определите суть понятия «коммуникативный барьер»...

- а) совокупность внешних и внутренних причин, мешающих эффективной коммуникации;
- б) совокупность внешних и внутренних причин, повышающих эффективность коммуникации;
- в) совокупность внешних и внутренних причин, используемых коммуникаторами в процессе общения.

5. Дайте определение экспрессивной функции общения...

- а) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний;
- б) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами;
- в) регламентация поведения и деятельности.

6. Социальный контроль включает в себя

- а) регламентацию поведения и деятельности;
- б) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами;
- в) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний.

7. Социализация включает в себя ...

- а) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами;
- б) регламентация поведения и деятельности;
- в) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний.

8. «Я-концепция» - это ...

- а) совокупность сознательных и бессознательных представлений личности о себе, на основе которых она строит свое поведение;
- б) совокупность факторов, составляющих личность;
- в) совокупность действий, позволяющих человеку сформировать себя как личность.

9. Назовите составляющие «Я-концепции»...

- а) когнитивная, оценочная, поведенческая;
- б) деятельная, психологическая, педагогическая;
- в) функциональная, эмоциональная, коммуникативная.

10. Дайте определение понятию «психологическое воздействие»...

- а) «проникновение» одной личности в психику другой личности с целью изменения ее психологических характеристик;
- б) передача конкретных способов деятельности, оценок;
- в) формирование навыков взаимодействия в соответствии с принятыми нормами и правилами.

11. Кейс-задача.

Представьте, что Вы работаете начальником отдела в Областной администрации. Ваше руководство поручило Вам возглавить команду, представляющую Вашу организацию на предстоящих переговорах с конкурентами. Вам предстоит выработать стратегию поведения и выбрать метод ведения переговоров. Конкуренты менее чем Вы заинтересованы в компромиссном решении. У них есть преимущества в позиции, кроме того, они не готовы идти на уступки. В то же время руководителем их команды является педантичный, самоуверенный человек, не склонный преувеличивать свои запросы. Проанализируйте ситуацию. Опишите стратегию поведения своей команды и метод ведения переговоров, который Вы предпочтете. Почему Вы выбрали именно этот метод?

Тема «Диагностика организационных конфликтов»

1. Определите суть приема «выяснение»...
 - а) обращение к говорящему с «выясняющими» вопросами;
 - б) демонстрация собеседнику непонимания;
 - в) понимание собеседника благодаря его пояснениям.

2. Определите суть приема «перепhrазирование»...
 - а) пересказ мысли собеседника своими словами;
 - б) «расшифровывание» мысли собеседника;
 - в) определение точности понимания смысла.

3. Определите суть понятия «коммуникативный барьер»...

- а) совокупность внешних и внутренних причин, мешающих эффективной коммуникации;
 - б) совокупность внешних и внутренних причин, повышающих эффективность коммуникации;
 - в) совокупность внешних и внутренних причин, используемых коммуникаторами в процессе общения.
4. Дайте определение экспрессивной функции общения...
- а) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний;
 - б) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами;
 - в) регламентация поведения и деятельности.
5. Дайте определение следующей функции общения:
социальный контроль ...
- а) регламентация поведения и деятельности;
 - б) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами;
 - в) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний.
6. Дайте определение такой функции общения, как социализации...
- а) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами;
 - б) регламентация поведения и деятельности;
 - в) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний.
7. Дайте определение «Я-концепции»...
- а) совокупность сознательных и бессознательных представлений личности о себе, на основе которых она строит свое поведение;
 - б) совокупность факторов, составляющих личность;
 - в) совокупность действий, позволяющих человеку сформировать себя как личность.

8. Назовите составляющие «Я-концепции»...
- а) когнитивная, оценочная, поведенческая;
 - б) деятельная, психологическая, педагогическая;
 - в) функциональная, эмоциональная, коммуникативная.
9. Дайте определение понятию «психологическое воздействие»...
- а) «проникновение» одной личности в психику другой личности с целью изменения ее психологических характеристик;
 - б) передача конкретных способов деятельности, оценок;
 - в) формирование навыков взаимодействия в соответствии с принятыми нормами и правилами.
10. Какой из методов распознавания эмоций является самым лучшим?
- а) по словесному описанию;
 - б) по мимике и жестике;
 - в) с помощью полиграфа;
 - г) с помощью применения всех вышеперечисленных методов.
11. Кейс-задача.

Вам нужно разработать план исследования коммуникабельности, общительности студентов 1 и 4 курсов вуза и затем по результатам написать научную статью на конференцию. Попробуйте выполнить это задание. Какие методы и методики Вы будете использовать? Какие психологи внесли вклад в изучение проблемы развития коммуникабельности, общительности студентов?

Тема: «Управление организационными конфликтами»

1. Внешнее наблюдение – это ...
 1. вид наблюдения, при котором сбор психологических данных о поведении человека происходит путем прямого наблюдения за ним со стороны.

2. характеристика мышления.
3. характеристика внимания.

2. Стандартизованное наблюдение- ...

1. вид структурированного наблюдения, при котором заранее определяются процедуры исследования и элементы изучаемой ситуации.
- 2 характеристика памяти.
3. характеристика воображения.

3. Включенное наблюдение

1. вид наблюдения, которое проводится с участием ученого (психолога) в качестве непосредственного участника того процесса, за ходом которого ведется наблюдение.
2. характеристика мышления.
3. характеристика внимания.

4. Бихевиоризм - это ...

1. научное психологическое направление, отрицающее сознание как предмет научного исследования и сводящее психику к различным формам поведения, понятого как совокупность реакций организма на стимулы внешней среды.
2. характеристика профессии.
3. характеристика предприятия.

5 Гештальтпсихология -...

1. направление в западной психологии, согласно которому изучение психики происходит на основе целостных структур (гештальтов), первичных по отношению к своим компонентам.
- 2 характеристика профессиональной деятельности.
3. характеристика труда.

6 Темперамент - ...

1. устойчивая совокупность индивидуальных психофизиологических особенностей личности (динамические

особенности протекания психических процессов и состояний человека).

2. особенность профессии.
3. особенность общения друзей.

7. Установите соответствие:

1. Психоанализ – это...	А. Метод дифференциальной психологии, направленный на выявление психических свойств и черт личности
2. Психологическая профилактика – это...	Б. Деятельность по разработке, апробации и внедрению развивающих программ для детей, молодежи с учетом задач каждого возрастного этапа, обеспечение гармоничного, психического развития и формирования личностей юношей и девушек на каждом этапе их развития
3. Психодиагностика – это ...	С. Психотерапевтическая система, в основе которой лежит выявление особенностей переживаний и действий человека, обусловленных неосознаваемыми мотивами

8. Установите последовательность:

Приём обучения (обучающий приём) – это кратковременное _____ между преподавателем и _____, направленное на передачу и усвоение _____ знания, умения, навыка.

- А. конкретного.
- В. взаимодействие.
- С. обучающимся.

9. Воспитание - это ...

10. Экологическое воспитание – это ...

11. Кейс-задача:

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно разработать план исследования познавательных способностей студентов 1 и 4 курсов вуза и затем по результатам написать научную статью на конференцию. Попробуйте выполнить это задание. Какие методы и методики Вы будете использовать? Какие психологи внесли

вклад в изучение познавательных способностей студентов? Какие учебники, учебные пособия, монографии, авторефераты диссертаций Вы будите анализировать?

Тема «Методы управления конфликтами в организации»

1. Этапы продуктивной конкуренции ...

- 1) соревнование, соперничество, конфронтация;
- 2) начальный, средний этап;
- 3) первый, второстепенный этап.

2. Кооперация (кооперативное взаимодействие) - это...

- 1) координация единичных сил участников на основе взаимопомощи, взаимодействия;
- 2) разобшенная деятельность участников команды;
- 3) характеристика темперамента.

3. Причиной внутриличностного конфликта являются ...

- 1) внутренние личностные психологические факторы (потребности, мотивы, ценности, чувства, сознательные и бессознательные потребности и т.п.);
- 2) природные условия;
- 3) производственная деятельность.

4. Причиной межличностного конфликта является....

- 1) ограниченность ресурсов на предприятии, личностные особенности сотрудников и не соблюдение этически деловых норм поведения;
- 2) особенности учебной деятельности;
- 3) особенности познавательных процессов.

5. Межгрупповой конфликт происходит....

- 1) между формальными и неформальными группами, между высшим и более низким уровнями управления;
- 2) между учителем и учеником;
- 3) между сыном и отцом.

6. Социальный конфликт возникает в результате....

- 1) противодействия субъектов из-за определенных социальных целей и задач (например, классовый, межгосударственный конфликт);
- 2) особенностей учебной деятельности;
- 3) особенностей познавательных процессов.

7. Установите соответствие между термином и определением:

1. Деструктивные конфликты препятствуют	А. Внутренние личностные психологические факторы (потребности, мотивы, ценности, чувства, сознательные и бессознательные потребности)
2. Выделяют следующие типы конфликтов:...	Б. Эффективному взаимодействию, приводят к разрушению межличностных отношений
3. Причиной внутриличностного конфликта являются.....	В. Внутриличностный, межличностный, межгрупповой конфликт, социальный, межнациональный (межэтнический) конфликт

8. Установите последовательность:

Примирение оппонентов обычно достигается в результате _____ между конфликтующими сторонами, заканчивающихся _____ о дальнейшем поведении друг друга. Для того чтобы конфликт разрешился, важно, чтобы конфликтующие стороны _____ между собой, чтобы они сами нашли наиболее устраивающий их способ выхода из конфликтной ситуации.

- А. договаривались.
- В. переговоров.
- С. принятием решения.

9. Переговоры - это...

10. Инцидент – это:

11. Кейс-задача:

Представьте, что Вы работаете начальником отдела на предприятии. Директор вашего предприятия принял на работу молодого способного юриста Евгения, только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права, который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от секретаря - референта по поводу его грубости. Подумайте и напишите текст беседы с Евгением. Какие технологии урегулирования конфликтов можно использовать в данной ситуации?

Тема «Социально-психологические методы управления конфликтами в организации»

1. Дайте определение следующей функции общения
социальный контроль

- а) регламентация поведения и деятельности;
- б) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами;
- в) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний.

2. Методы научных исследований - это ...

- 1. приемы и средства, с помощью которых ученые получают достоверные сведения, используемые для построения научных теорий, выработки практических рекомендаций.
- 2. способы творческого развития.
- 3. методы развития общительности и коммуникабельности.

2. Наблюдение – это...

- 1. один из основных методов, заключающийся в систематическом и целенаправленном восприятии объектов, ситуаций, явлений, с целью изучения явлений и объектов, их изменений в зависимости от определенных условий и установление причин происходящих изменений.

2. метод анкетирования.

3. метод тестирования.

3. Анкетирование – это ...

1. процесс получения первичной социально-психологической информации на основе вербальной коммуникации, представляющей опросный лист для ответов на заранее составленные вопросы.

2. способ ведения беседы.

3. способ развития общительности.

4. Опросник – это ...

1. вид анкеты, составленный для изучения и оценки отдельных свойств и проявлений личности, с помощью заранее составленных вариантов ответов на каждый вопрос.

2. метод наблюдения.

3. способ эксперимента.

5. Тестирование – это

1. метод психологической диагностики, позволяющий получить сопоставимые количественные и качественные показатели степени развитости изучаемых психологических свойств и состояний личности, необходимых теоретических знаний, практических умений и навыков.

2. метод развития памяти.

3. метод ведения беседы.

6. Установите правильное соответствие:

1. Взаимодействие – это	А. состояние индивида, создаваемое испытываемой им нуждой в объектах, необходимых для его существования и развития, выступающие источником его развития.
2. Интерес - это....	Б. процесс взаимного действия объектов друг на друга с целью достижения общей цели.
3. Потребность- это...	С. форма проявления познавательной потребности, обеспечивающая направленность личности на осознание целей

деятельности.

7. Социализация личности - это...

1) постоянный процесс активного приспособления индивида к условиям социальной среды; результат этого процесса;

2) форма профессиональной психологической помощи в виде взаимодействия компетентного консультанта и клиента, базирующаяся на полном сосредоточении консультанта на уникальности клиента;

3) «любая форма оказания помощи в отношении содержания процесса или структуры задачи (или серии задач), при которой консультант сам не отвечает за выполнение задачи, но помогает в ее разрешении».

8. Установите последовательность:

Основные виды стрессов: _____ ,
долговременный, _____ , психологический,
эмоциональный и _____ стрессы.

А. кратковременный

В. информационный

С. физиологический.

9. Генетически-конституциональная теория стресса – это...

10. Когнитивная теория стресса – это ...

11. Кейс-задача.

Представьте, что Вы начальником отдела. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт. Вопрос: в чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию, варианты решения проблемы. Напишите текст своего обращения к первой и второй сотруднице.

Тема «Особенности внутриличностных конфликтов и динамика их протекания»

1. Группа – это...

- 1) несколько человек;
- 2) ограниченная в размерах общность людей, выделяемая из социального целого на основе определенных признаков;
- 3) индивид.

2. В структуре коммуникативного процесса выделяются три группы:...

- 1) коммуникативные, психологические, социально- ролевые;
- 2) интерактивные, перцептивные, межличностные;
- 3) межличностные, межгрупповые и общественные.

3. Успешность (точность) восприятия людей зависит от ...

- 1) от личных качеств субъектов восприятия
- 2) особенностей проявления механизмов восприятия у его субъектов
- 3) восприятия времени.

4. Средства массовой информации – это...

1. система сообщения населению информации посредством печатных, технических, изобразительных и иных форм и средств, а также осуществление коммуникаций между культурными и политическими субъектами посредством образных форм в виде искусства;
2. система взглядов, убеждений человека;
3. система профессиональных качеств.

5. Укажите способы рефлексивного слушания....

- а) выяснение, перефразирование, резюмирование;
- б) чувствование, поиски смысла, пересказ;
- в) предположение, выяснение, интерпретация.

6. Общество – это...

- 1) форма объединения людей, обладающих общими интересами, ценностями и целями;
- 2) собрание людей на работе;
- 3) собрание детей в школе.

7. Установите соответствие:

1. Психологии - это...	А. Системное свойство высокоорганизованной материи, заключающееся в активном отражении субъектом объективного мира, в построении им неотчуждаемой от него картины этого мира и саморегуляции на этой основе своего поведения и деятельности
2. Психические состояния – это...	Б. Наука о закономерностях развития и функционирования психики человека как особой формы жизнедеятельности.
3. Психика – это...	С. Состояние человека в данный момент времени (сосредоточенности или рассеянности, спокойствия или раздражительности, восторга или сочувствия, творческого подъема или апатии, уверенности или сомнения и т.д.)

8. Установите последовательность:

Психические свойства личности - устойчивые _____ психики индивида, закрепленные и _____ в структуре _____ (темперамент; черты характера, например, общительность, настойчивость, эмоциональность и т.д.).

А. личности

В. проявления.

С. повторяющиеся.

9. Психологическое консультирование: ...

10. Предмет психологии: ...

11. Кейс-задача.

Представьте, что Вы работаете начальником отдела. Вас попросили выступить с докладом на собрании коллектива по теме «Психология массового сознания». Кто из отечественных и зарубежных ученых занимался изучением этой проблемы? Подумайте и напишите конспект доклада. Как можно

психологически подготовиться к выступлению перед аудиторией?
 Каким образом можно произвести хорошее впечатление на слушателей?

Тема «Исследования зарубежных и отечественных ученых, направленные на изучение психологических особенностей конфликтов в группах»

1. Основные средства общения:....
 1. вербальное и невербальное общение.
 2. сангвиник, холерик.
 3. профессиональная деятельность

2. Социализация - это
 1. процесс и результат усвоения и активного воспроизводства человеком жизненного опыта, осуществляемый в общении и деятельности.
 2. неумение общаться с людьми.
 3. особенность памяти.

3. Самосознание – это ...
 1. осознание человеком самого себя, своих собственных качеств.
 2. понимание других людей.
 3. особенность характера.

4. Эмпатия – это ...
 1. постижение эмоционального состояния, проникновение в переживания другого человека, сочувствие, сопереживание собеседнику.
 2. неумение общаться.
 3. особенность профессии.

5. Рефлексия (в социальной психологии)-...
 1. осознание субъектом того, как он воспринимается и оценивается другими людьми.
 2. особенность внимания.

3. характеристика памяти.

6. Установите последовательность:

Общение – это сложный, _____ _____ установления и развития контактов между людьми, порождаемый _____ в совместной деятельности и включающий в себя обмен _____, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

А. информацией

В. многоплановый процесс

С. потребностями.

7. Социальная группа - это...

1) ограниченная в размерах общность людей, выделяемая из социального целого на основе определенных признаков

2) скопление людей, вызванное необычным событием.

3) несколько человек, которые пытаются найти решение определенной научной проблемы.

8. Отличительные характеристики квазигруппы:

1) спонтанность образования, неустойчивость взаимосвязей, отсутствия разнообразия во взаимодействиях, кратковременность;

2) постоянство, устойчивость взаимосвязей;

3) небольшое количество людей.

9. Профессиональная деятельность -.....

10. Профессиональные отношения - ...

11. Кейс-задача.

Представьте, что Вы работаете на предприятии. В коллективе отдела предприятия, где Вы работаете, сложились хорошие отношения между всеми членами коллектива. Отдел успешно справлялся с порученными заданиями. В связи с переводом на другую работу старого начальника отдела на его должность был назначен молодой ученый Петр Васильевич, известный своими новаторскими разработками.

Свою деятельность новый руководитель начал с укрепления трудовой дисциплины: была установлена регистрация времени прихода на работу и ухода с работы, внутренних командировок, установлено время приемов по личным вопросам. Через некоторое время заказчики отметили ухудшение качества научных разработок отдела. В коллективе ухудшились взаимоотношения, повысилась раздражительность, начались конфликты. Подумайте, что можно сделать для улучшения психологического климата в коллективе?

Тема «Групповые конфликты, их типы и психологические особенности»

1. Психология толпы - это...

- 1) раздел социальной психологии, изучающий поведение групп людей, отличия поведения групп от поведения отдельных индивидуумов;
- 2) раздел педагогической психологии, изучающий проблемы обучения и воспитания детей и молодежи;
- 3) раздел психологии, изучающий методы определения психологических особенностей человека с целью наиболее полного раскрытия его внутреннего потенциала во всех сферах жизни.

2. Толпа - это ...

- 1) бесструктурное скопление людей, лишенных ясно осознаваемой общности целей, но взаимно связанных сходством эмоционального состояния и общим объектом внимания;
- 2) группа людей, которые имеют общие цели и задачи;
- 3) небольшая группа людей, имеющих общие интересы, увлечения.

3) Социальная группа - это...

- 1) ограниченная в размерах общность людей, выделяемая из социального целого на основе определенных признаков;

- 2) скопление людей, вызванное необычным событием;
- 3) несколько человек, которые пытаются найти решение определенной научной проблемы.

4) Отличительные характеристики квазигруппы:

1) спонтанность образования, неустойчивость взаимосвязей, отсутствия разнообразия во взаимодействиях, кратковременность;

2) постоянство, устойчивость взаимосвязей;

3) небольшое количество людей.

5) Тренинговые группы - это...

1) специально созданные малые группы, участники которых при содействии ведущего-психолога, включаются в своеобразный опыт интенсивного общения, ориентированный на оказание помощи каждому в решении разнообразных психологических проблем самосовершенствования;

2) определенная общность людей, которые регулярно общаются и взаимодействуют друг с другом для достижения определенной цели, которые взаимозависимы, с психологической точки зрения воспринимают себя как членов группы, а все вместе считают себя группой;

3) спонтанно образовавшаяся группа людей, которые вступают в регулярное взаимодействие для достижения определенной цели.

6. Согласно классификации Б.Г.Ананьева, психодиагностические методы входят в группу _____ методов исследования.

1) интерпретационных;

2) эмпирических;

3) организационных;

4) статистических.

7. При _____ наблюдении исследователь сам является членом наблюдаемой им группы людей, полноправным участником наблюдаемых событий.

1) включенном;

- 2) систематическом;
- 3) эвристическом;
- 4) целенаправленном.

8. Метод, позволяющий сделать надежные выводы о причинно-следственных связях исследуемого явления и научно объяснить происхождение явления, называется _____

- 1) экспериментом;
- 2) анкетированием;
- 3) наблюдением;
- 4) беседой.

9. Межличностные отношения - ...

1) субъективно переживаемые взаимосвязи между людьми, объективно проявляющиеся в характере и способах взаимных влияний, оказываемых людьми друг на друга в процессе совместной деятельности и общения;

2) отношения между товарищами по работе;

3) семейные отношения.

10. Установите последовательность:

Методы научных исследований - это _____, с помощью которых ученые получают _____ сведения, используемые для построения научных теорий, выработки практических _____.

А. приемы и средства.

Б. достоверные.

В. рекомендаций.

11. Кейс-задача.

Представьте, что Вы работаете начальником отдела. На предприятии напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Вопрос: как вы поступите в

этом случае? Объясните свое поведение. Составьте текст своего обращения к этой сотруднице.

Тема «Переговорные технологии управления организационными конфликтами»

1. Механизм межличностного восприятия, который представляет собой особый вид понимания другого человека, стремление эмоционально откликнуться на его проблемы:...

- а) идентификация;
- б) эмпатия;
- в) рефлексия.

2. Определите эффект социального восприятия: более новая информация оказывается самой значительной...

- а) эффект стереотипизации;
- б) эффект ореола;
- в) эффект первичности;
- г) эффект новизны.

3. К коммуникативным барьерам непонимания относятся:

- а) фонетический;
- б) семантический;
- в) стилистический;
- г) логический.

4. Опосредованное общение:

- а) происходит в ситуациях, когда субъекты отделены друг от друга временем или расстоянием;
- б) обеспечивается при помощи различных средств (телефон, письмо и т.д.);
- в) характеризуется неполным психологическим контактом.

5. К вербальным средствам коммуникации не относится:

- а) письменная речь;

- б) устная речь;
- в) мимика.

6. Сторона общения связана с восприятием и пониманием и оценкой людьми социальных объектов, прежде всего самих себя, других людей, социальных групп...

- а) коммуникативная;
- б) перцептивная;
- в) интерактивная.

7. Установите соответствие между термином и определением:

1. Главным условием жизни и движения коллектива вперед является наличие ...	А. Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей
2. Конформизм – это ...	Б. Целей
3. Правительство РФ определило меры социальной и материальной поддержки таких категорий обучающихся, как ...	В. Приспособленчество, принятие мнения большинства

8. Установите последовательность:

Одним из ведущих _____ современной зарубежной _____, возникшим в 60-е годы XX века и противопоставляющим себя _____, является гуманистическая психология.

- А. направлений.
- Б. психоанализу и бихевиоризму.
- В. психологии.

9. Развитие – это ...

10. Профессиональные компетенции – это

11. Кейс-задача.

Вам нужно провести исследование ценностных ориентаций молодежи, в том числе студентов вуза. Подумайте и напишите, какие категории молодежи Вы будете исследовать? Какие ученые занимались изучением этой проблемы? Какие методы и методики Вы будете использовать? Попробуйте разработать программу формирования позитивных ценностных ориентаций

молодежи, в том числе студентов вуза. Какие направления работы наиболее важны?

Тема: «Особенности предупреждения и преодоления конфликта: стратегии реагирования»

1. Методы научных исследований – это..
 - а) Приемы и средства, с помощью которых ученые получают достоверные сведения, используемые далее для построения научных теорий и выработки практических рекомендаций.
 - б) Планирование исследования, которое подразумевает разработку логической и хронологической схем исследования
 - в) Способы оценки результатов психолого-педагогического исследования.
2. Первую психологическую экспериментальную лабораторию в г. Лейпциге открыл:
 - а) Выготский Л.С
 - б) Вундт В.
 - в) Бехтерев В.И.
3. Укажите последовательность основных этапов психолого-педагогического исследования
 - а) Разработка или уточнение общей исходной исследовательской концепции. Выдвижение гипотез
 - б) Планирование исследования
 - в) Сбор данных и фактуальное описание. В теоретическом исследовании – поиск и отбор фактов, их систематизация
 - г) Обработка данных
 - д) Изучение состояния проблемы. Постановка проблемы, выбор объекта и предмета исследования
 - е) Оценивание результатов проверки гипотез, интерпретация результатов в рамках исходной исследовательской концепции
 - ж) Соотнесение результатов с существующими концепциями и теориями. Формулирование общих выводов. Оценка перспектив дальнейшей разработки проблемы
4. В отечественной психологии выделяются следующие четыре группы методов (Кураев Г.А., Пожарская Е.Н.):

а) Организационные методы, эмпирические методы, методы коррекции, методы обработки данных

б) Организационные, эмпирические, «обрабатывающие», интерпретационные

в) Основные, вспомогательные, теоретические, эмпирические

5. В отечественной психологии выделяются следующие четыре группы методов (Б.Г. Ананьев):

а) Организационные методы, эмпирические методы, методы коррекции, методы обработки данных

б) Организационные, эмпирические, «обрабатывающие», интерпретационные

в) Основные, вспомогательные, теоретические, эмпирические

6. Укажите, какие положения соответствуют качественному подходу, какие – количественному подходу в психологическом исследовании

а) В случае _____ исследования, как правило, еще до сбора данных определяется методика их квантификации и анализа. Обычно целью является демонстрация наличия предсказанных связей в массиве данных. Поэтому для подтверждения гипотезы данные пропускаются через своеобразный числовой «фильтр».

б) К _____ методам Б.Г. Ананьев относит «анализы дисперсионный, корреляционный, факторный, дискриминантный, применяемые в целях психологического измерения».

в) «_____ анализ заключается в дифференциации обрабатываемого материала по типам, видам, вариантам, в общем, в категоризации количественно обработанного материала, что необходимо для подготовки обобщающей фазы исследования» (Б.Г. Ананьев).

г) Фокус анализа при _____ исследовании направлен на описание не столько общих закономерностей, сколько особенных, уникальных частных случаев психологической реальности. В центре внимания находится личность, индивидуальность – уникальная, неповторимая в своей целостности, а также ее субъективные характеристики, внутренний мир. Целью исследователя является не объяснение, а понимание субъективной реальности, построение концепции внутренней психической жизни личности.

7. Эмпирические методы психологического исследования включают в себя:

а) Наблюдение и эксперимент, а также психодиагностические методы (беседа, анкетирование, тестирование и др.), метод экспертных оценок, метод анализа процесса и продуктов деятельности, биографический метод

б) Аутотренинг, групповой тренинг, способы психотерапевтического воздействия, обучение.

в) Сравнительный, лонгитюдный и комплексный методы

8. Организационные методы психологического исследования включают в себя:

а) Наблюдение и эксперимент, а также психодиагностические методы (беседа, анкетирование, тестирование и др.), метод экспертных оценок, метод анализа процесса и продуктов деятельности, биографический метод

б) Аутотренинг, групповой тренинг, способы психотерапевтического воздействия, обучение.

в) Сравнительный, лонгитюдный и комплексный методы

9. Сравнительный метод предполагает

а) Сопоставление изучаемых объектов по различным признакам, показателям

б) Многократные обследования одних и тех же лиц на протяжении длительного времени

в) Рассмотрение объекта с позиций различных наук или с различных точек зрения

10. Лонгитюдный метод предусматривает

а) Сопоставление изучаемых объектов по различным признакам, показателям

б) Многократные обследования одних и тех же лиц на протяжении длительного времени

в) Рассмотрение объекта с позиций различных наук или с различных точек зрения

11. Комплексный метод исследования предусматривает

а) Сопоставление изучаемых объектов по различным признакам, показателям

б) Многократные обследования одних и тех же лиц на протяжении длительного времени

в) Рассмотрение объекта с позиций различных наук или с различных точек зрения

12. Благодаря применению методов _____ психология, начиная со второй половины прошлого века, выделилась в самостоятельную науку и стала активно развиваться.

- а) Естественных и точных наук
- б) Гуманитарных наук
- в) Философских и социальных наук.

Учебная литература, необходимая для самостоятельной подготовки к занятиям

1. Решетникова, К. В. Организационная конфликтология : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 080500 "Менеджмент" / К. В. Решетникова ; Гос. ун-т Высшая школа экономики, Факультет менеджмента, Кафедра управления человеческими ресурсами. - Москва : Инфра-М, 2015. - 175 с. : табл. - Текст : непосредственный.

2. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты: учебник / Т. Н. Кильмашкина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва :Юнити, 2015. – 287 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392> (дата обращения: 28.07.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

3. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология : учебник : [16+] / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский ; под общ. ред. Ф. И. Шаркова ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 238 с. : ил. –

URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495829> (дата обращения: 28.07.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

4. Гуревич, П. С. Психология : учебник / П. С. Гуревич. – Москва : Юнити, 2015. – 319 с. – (Учебники профессора П.С. Гуревича). –

URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118130> (дата обращения: 28.07.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

5. Алдошина, М. И. Основы поликультурного образования : учебное пособие / М. И. Алдошина. – 3-е изд. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. – 260 с. : ил. –

URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258893> (дата обращения: 28.07.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

6. Анцупов, А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях: [учебное пособие] / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - 2-е изд., перераб. – СПб. : Питер, 2009. - 304 с. – Текст : непосредственный.

7. Беленцов, С. И. Конфликтология: учебное пособие: [для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова. – Курск: ЮЗГУ, 2014. - 187 с. – Текст : непосредственный.

8. Беленцов, С. И. Конфликтология: учебное пособие : [для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова. - Курск: ЮЗГУ, 2014. – 187 с. – Текст : электронный.

10. Молокова, М. А. **Конфликтология** : учебное пособие / М. А. Молокова, О. И. Федорищева ; Минобрнауки России, Юго-Западный государственный университет. - Курск : ЮЗГУ, 2013. - 184 с. – Текст : непосредственный.

11. Молокова, М. А. **Конфликтология** : учебное пособие / М. А. Молокова, О. И. Федорищева ; Минобрнауки России, Юго-

Западный государственный университет. - Курск : ЮЗГУ, 2013. - 183 с.– Текст : электронный.

**Перечень ресурсов информационно-
телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для
самостоятельной
подготовки к занятиям по дисциплине**

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн: <http://www.biblioclub.ru/>
2. Электронно-библиотечная система «Лань» коллекции изданий гуманитарного профиля и периодические издания: <http://e.landbook.com/>
3. Электронная библиотека ЮЗГУ: <http://library.kstu.kursk.ru..>